UNIDADE 4

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

4.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar o conceito e a aplicabilidade da mediação da informação, bem como os processos desta mediação.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta Unidade, você seja capaz de:

a) reconhecer o conceito de mediação da informação;

b) discutir os processos de mediação da informação.

4.3 SERÁ O BIBLIOTECÁRIO UM MEDIADOR?

Cotidianamente, estamos compartilhando e trocando informações e sensações com as pessoas: familiares, amigos, colegas de trabalho etc.

Este processo interativo nos forma na medida em que somos transformados por tudo aquilo com que nos relacionamos, incluindo as relações que estabelecemos com a informação, com a comunicação e com o documento.

Como vimos, se a informação é elemento–chave para transformação social, acreditamos então que ela só possa atingir este fim uma vez que seja mediada, seja por meio das pessoas seja por meio de instrumentos e dispositivos que constituem diferentes ambientes informacionais, como é o caso das bibliotecas.

Portanto, no que toca às bibliotecas, podemos afirmar que elas são espaços mediadores, já que a mediação é o elo necessário entre o conjunto de informações produzidas e acumuladas por esta instituição e aqueles que a buscam (os sujeitos).

Figura 33 – Se as bibliotecas são espaços mediadores, será o bibliotecário um mediador?

Fonte: *Flickr* (2010).[29]

Vejamos então nesta unidade, de forma pontual, tanto o conceito de mediação da informação quanto os processos de mediação da informação.

[29] Disponível em: <http://bit.ly/2fEXAsG>.

4.4 O QUE É MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO?

Para a Biblioteconomia e a Ciência da Informação, a mediação está normalmente vinculada com as práticas bibliotecárias, ou seja, aquelas que constituem o cotidiano do bibliotecário.

Pare e pense: você já teve a oportunidade de observar um bibliotecário atuando em uma biblioteca? Se sim, certamente você se deparou com inúmeras ações que podemos considerar como ações de mediação da informação.

O profissional da informação (incluindo o bibliotecário) é, por excelência, o sujeito que pode promover e potencializar a mediação, o que justifica que o conceito de mediação da informação também seja explorado da mesma forma como já exploramos os conceitos de informação, comunicação e documento.

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior postulou uma primeira definição de mediação da informação que se tornou bastante clássica em nossa área:

> Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Longe de ser um conceito cristalizado e fixo, o conceito de mediação vem sendo refletido por um conjunto de pesquisadores interessados na temática (ARAÚJO, 2012; GOMES, 2008; MARTELETO, 1995) e de trabalhos publicados sobretudo em eventos específicos da área de Ciência da Informação, como é o caso do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (Enancib), especificamente os trabalhos do Grupo de Trabalho 3 que tratam de Mediação, Circulação e Apropriação da Informação. Ainda sim, o protagonismo do Prof. Francisco de Almeida Júnior se mantém nas reflexões conceituais sobre mediação da informação.

Partindo do pressuposto que o conhecimento é dinâmico, Almeida Júnior (2015) reformulou o conceito de mediação, como segue:

> Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

O que podemos observar desta atualização do conceito, conforme o próprio autor enfatiza, é que as ideias de interferência e apropriação se mantiveram e o que foi incluído são as ideias de "[...] ambiência de equi-

pamentos informacionais, satisfação parcial e momentânea, e conflitos". (ALMEIDA JUNIOR, 2015).

Neste contexto temos as chamadas mediação direta e mediação indireta da informação. A mediação direta ocorre nos momentos de interação ou comunicação direta com o usuário (por exemplo, no serviço de referência), enquanto que a mediação indireta se faz, por exemplo, em práticas documentárias, como o desenvolvimento de coleções, catalogação, classificação etc.

Semestre 2

Figura 34 – O bibliotecário em dois momentos: mediação direta (foto da esquerda) e indireta (foto da direita)

Fonte: Flickr (1975).[30]

Isto significa que a mediação com o usuário é importante desde o momento de planejamento de um ambiente informacional (uma biblioteca, por exemplo) até o momento de sua criação e disponibilização.

Mas então, afinal, a mediação está presente tanto em ações que podemos observar nas bibliotecas como em ações que estão "escondidas"? A resposta é sim, pois as ações de mediação podem abranger não somente as atividades de interação direta e evidente entre o bibliotecário e o sujeito, mas também aquelas ações que estão "diluídas" no cotidiano e no fazer do bibliotecário.

Sendo parte de todas as ações cotidianas, a mediação pode ser "tipificada" de acordo com a sua natureza. É o que Almeida Júnior (2015) denominou mediação implícita (a exemplo dos serviços internos de uma biblioteca) e mediação explícita (a exemplo das atividades de atendimento ao público).

4.5 PROCESSOS DE MEDIÇÃO DA INFORMAÇÃO

O conceito de mediação requer uma concepção de informação que desloque o sujeito da categoria de receptor, de figura passiva, inserin-

[30] Primeira imagem: bibliotecária na catalogação. Disponível em: <http://bit.ly/2yNsvYz>;
Segunda imagem: bibliotecária no atendimento. Disponível em: <http://bit.ly/2fEp1mt>.

do-o no centro do processo de apropriação. Podemos estabelecer uma aproximação entre a ideia de mediação e o conceito de informação como esta sendo capaz de transformar o estado de conhecimento do indivíduo, como já vimos na Unidade 1.

Portanto, como afirma Almeida Júnior (2009, p. 97), é o usuário quem estabelece a existência ou não existência de informação:

> A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. Como premissa, entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. Assim entendida, ela, informação, não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. Estes são concretos, mas não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências e do conhecimento de cada pessoa. Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais.

O elemento central no processo de mediação da informação é: se a informação só existe na interação com o sujeito, não existindo antecipadamente, é importante considerarmos que a informação deve ser mediada e não somente disseminada ou mesmo transferida, conforme vimos no começo do curso com a Teoria da Informação de Shannon e Weaver.

A questão não é desconsiderar as premissas sobre informação que anteciparam os estudos de mediação, mas entender que a informação e mesmo o conceito de mediação da informação são conceitos construídos dentro de contextos em constante transformação, ou seja, o contexto das ciências e das práticas profissionais.

Aí reside a importância de entendermos qual é a relação da mediação com a informação. Podemos também entender a relação entre mediação e documento sob a mesma perspectiva: ou seja, o documento só existe quando a ele é atribuído este estatuto (como já vimos). E esta atribuição é, acima de tudo, um fenômeno social.

4.5.1 **Atividade**

Visite a coluna "Mediação da informação" do site *INFOhome*. Leia o texto "Mediação do Mundo" (<http://bit.ly/2fWD57B>). Reflita e comente esta questão: conhecemos o mundo somente pelo nosso olhar ou também pelo olhar dos outros? Por quê?

____

____

____

____

____

____

Resposta comentada

Por se tratar de uma questão discursiva, não há uma resposta certa ou errada. O importante é exercitar os conhecimentos obtidos ao longo da Unidade 4, lembrando que um bom texto dissertativo deve ter introdução, desenvolvimento e conclusão.

4.6 CONCLUSÃO

A mediação pode ser considerada um processo de comunicação que envolve trocas entre os sujeitos. Parte fundamental de nosso cotidiano, a mediação nos liga ao sensível, ao imaginário e àquilo que se traduz em desejo.

Do ponto de vista informacional, a mediação é o conjunto de ações que possibilita a apropriação de informações partindo da relação entre sujeitos x sujeitos, entre sujeitos e ambientes informacionais e entre sujeitos e dispositivos informacionais. Estas relações têm como atores principais os bibliotecários e os sujeitos que buscam a informação.

Portanto, a mediação da informação é um tópico fundamental à relação entre Biblioteconomia/Ciência da Informação e a sociedade.

Por fim, do ponto de vista dos conteúdos trabalhados em nossa disciplina, a mediação pode ser considerada o elemento que "unifica" as relações entre informação, comunicação e documento, pois, como apontamos no início da disciplina, a informação que está fixada em um determinado documento (seja ele analógico ou digital) é transferida por meio de processos de comunicação e mediação.

RESUMO

A mediação da informação, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, está recorrentemente ligada às práticas cotidianas do profissional da informação (incluindo o bibliotecário). Portanto, o bibliotecário é o profissional que potencializa as formas e práticas de mediação da informação.

Partindo do princípio de que a informação só existe na interação com o sujeito e que ela não existe a *priori,* é elementar compreendermos que a informação é mediada e não somente transferida.

A mediação pode ser categorizada como direta e indireta. A mediação direta ocorre nos momentos de interação/comunicação direta com o usuário, enquanto que a mediação indireta se faz, por exemplo, em práticas documentárias.

A mediação é aquilo que nos liga ao mundo e que nos faz conhecê-lo.

Sugestão de Leitura

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação. **INFOhome**, [S.l.], c2017. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunistas.php?cod=22>. Acesso em: 15 dez. 2016.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; SANTOS NETO, J. A. dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98-116, abr. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>. Acesso em: 6 jul. 2016.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com,** Porto, n. 4, p. 1-34, 2007. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/645/pdf>. Acesso em: 3 maio 2015.

GARCIA, C. L. S.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; VALENTIM, M. L. P. O papel da mediação da informação nas universidades. **Revista EDICIC,** [S.l.], v. 1, n. 2, p. 351-359, abr./jun. 2011. Disponível em: <http://www.edicic.org/revista/>. Acesso em: 2 set. 2013.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação: dimensões. **INFOhome**, [S.l.], 2015. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939>. Acesso em: 25 jan. 2017.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da pesquisa brasileira em Ciência da Informação,** Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-03, jan./dez., 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>. Acesso em: **3** maio 2015.

ARAÚJO, C. A. Á. Mediação como conceito potencializador do diálogo entre a Ciência da Informação e os campos da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2012. v. 1.

GOMES, H. F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/3041/1/DataGramaZero%20-%20Revista%20de%20Ci%C3%AAncia%20da%20Informa%C3%A7%C3%A3o%20-%20Henriette.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2013.

MARTELETO, R. M. Cultura, informação e sociedade: estudo das práticas de informação em campos sociais específicos com vistas à revisão e ampliação dos modelos de comunicação e transferência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 1995, Valinhos. **Anais...** Valinhos: Departamento de Biblioteconomia e Ciência da Informação da PUCCAMP, 1995.